



Office de la propriété
intellectuelle
du Canada

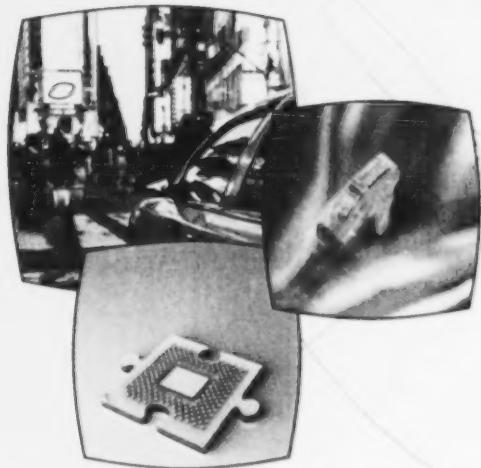
Un organisme
d'Industrie Canada

Canadian
Intellectual Property
Office

An Agency of
Industry Canada

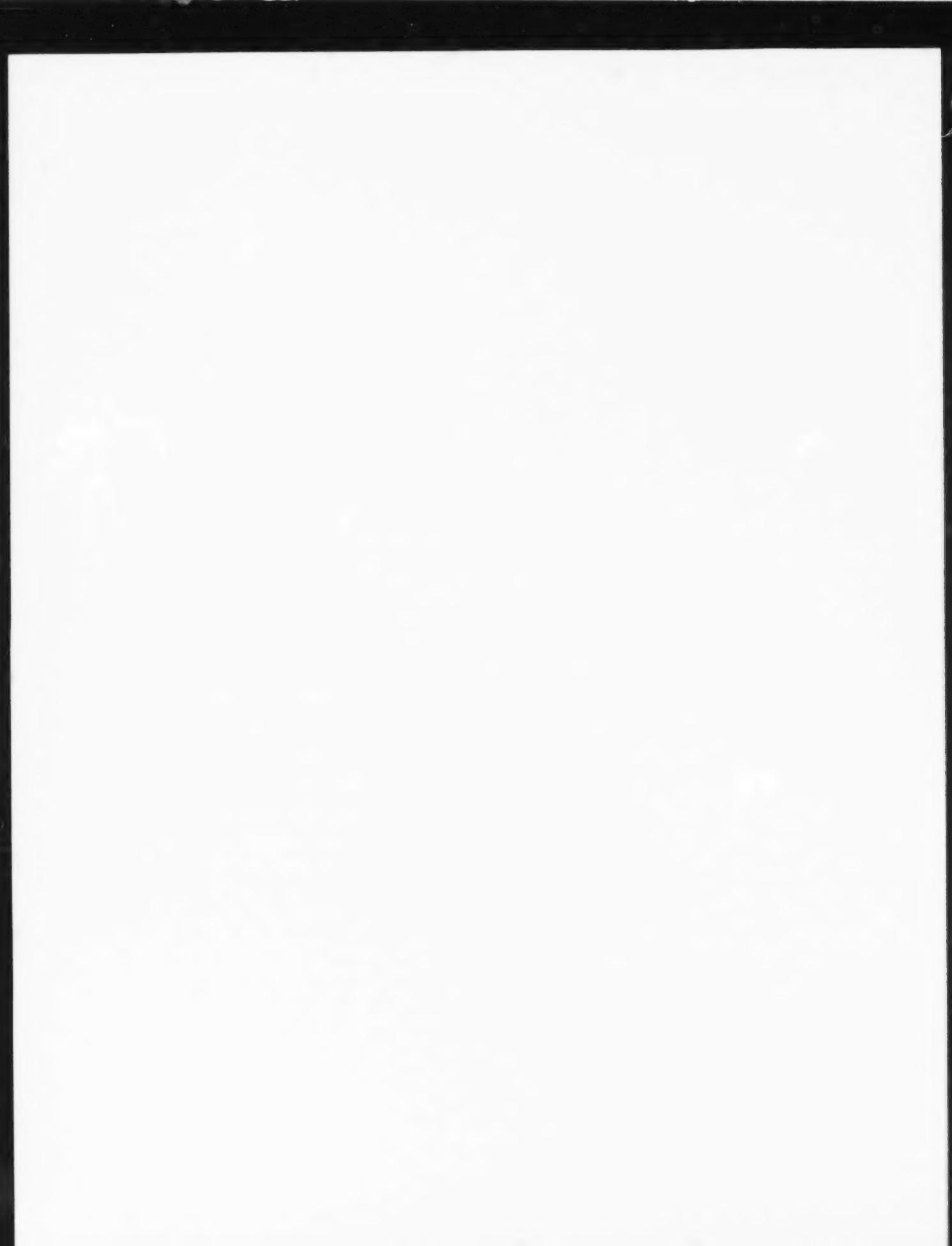


PLAN D'AFFAIRES 2009-2010



Canada

OPIC  CIPO



PLAN D'AFFAIRES

2009-2010

On peut obtenir cette publication sur supports accessibles, sur demande.

Pour obtenir des exemplaires supplémentaires de cette publication, s'adresser également au

Centre de services à la clientèle
Office de la propriété intellectuelle du Canada
Industrie Canada
Place du Portage 1
Bureau C-229, 2^e étage
50, rue Victoria
Gatineau (Québec) K1A 0C9

Tél. : 1-866-997-1936

Téléc. : 1-819-953-7620

Courriel : opic.contact@ic.gc.ca

Cette publication est également offerte par voie électronique sur le Web (www.opic.ic.gc.ca/publications).

Autorisation de reproduction

A moins d'indication contraire, l'information contenue dans cette publication peut être reproduite, en tout ou en partie et par quelque moyen que ce soit, sans frais et sans autre permission de l'Office de la propriété intellectuelle du Canada (OPIC), pourvu qu'une diligence raisonnable soit exercée afin d'assurer l'exactitude de l'information reproduite, que l'OPIC soit mentionné comme organisme source et que la reproduction ne soit présentée ni comme une version officielle ni comme une copie ayant été faite en collaboration avec l'OPIC ou avec son consentement.

Pour obtenir l'autorisation de reproduire l'information contenue dans cette publication à des fins commerciales, faire parvenir un courriel à copyright.droitdauteur@tpsgc.gc.ca

N° de catalogue : Iu71-1/1-2009

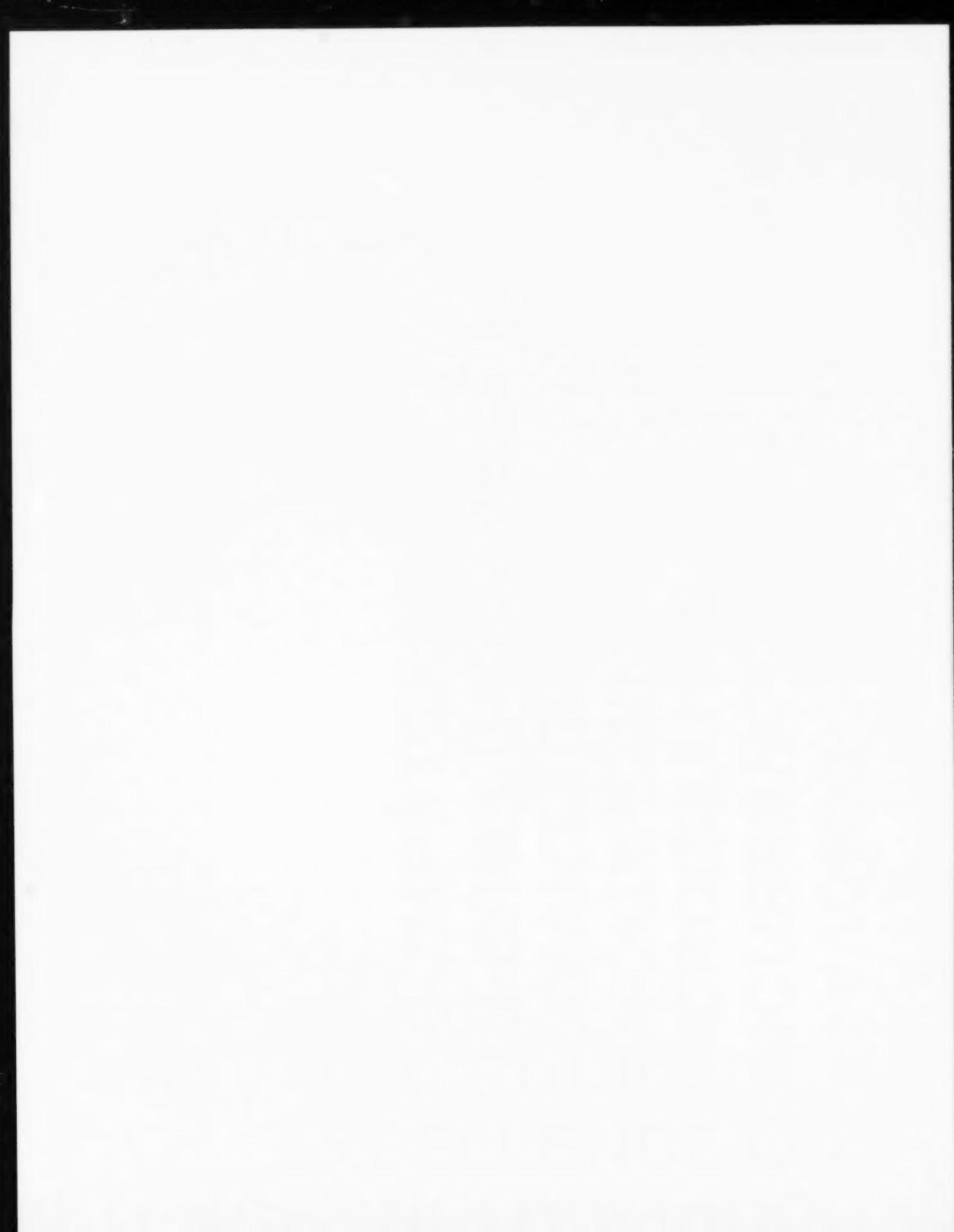
ISBN 978-0-662-06679-8





Contenu

APERÇU	1
I. CONTEXTE	3
A. Nos activités	3
B. Notre organisation	5
II. NOTRE PLAN — ORIENTATIONS STRATÉGIQUES	7
A. Services à la clientèle	7
B. Sensibilisation	14
C. Cadre administratif de la PI	16
D. Activités internationales	17
E. Nos employés	19
III. NOTRE PLAN — OUTILS STRATÉGIQUES HABILITANTS	23
A. Gestion et responsabilisation	23
B. Communications internes et externes	24
C. Information et technologie	25
IV. CONCLUSION	26
ANNEXE A — NORMES DE SERVICE À LA CLIENTÈLE	27



APERÇU

L'Office de la propriété intellectuelle du Canada (OPIC) entreprend la troisième année de son Plan stratégique 2007-2012. L'élaboration de notre plan d'activités nous donne l'occasion d'évaluer nos progrès et de préciser les ajustements nécessaires pour continuer d'*Aller de l'avant au profit du Canada*, en visant la réalisation de nos objectifs quinquennaux. Le présent plan d'activités établit les principales activités prévues à l'OPIC pour l'année à venir, ainsi que les changements qui nous permettront de mieux répondre aux besoins de nos clients, dans un contexte économique difficile.

Notre environnement opérationnel

Personne ne peut maintenant nier que le Canada et le reste du monde sont en récession. Les gouvernements, partout sur la planète, ont agi rapidement pour limiter les répercussions négatives de ce ralentissement, stimuler l'économie et favoriser la stabilité.

L'innovation est un ingrédient essentiel pour garantir la prospérité et la croissance économique à long terme du Canada. De toute évidence, la récession mondiale actuelle aura une incidence sur les entreprises canadiennes. Pour aider les entreprises dans le contexte économique et financier actuel, Industrie Canada (IC) doit équilibrer les besoins immédiats des secteurs de l'industrie tout en réalisant les objectifs économiques à long terme du Canada. L'OPIC doit également faire preuve de souplesse en travaillant avec des entreprises touchées par cette période difficile.

Les petites et moyennes entreprises (PME) représentent une proportion considérable des entreprises au Canada. Afin d'appuyer les PME, nous adaptons notre rôle de sensibilisation — en passant de l'information et de la sensibilisation de première ligne à un rôle plus vaste qui consiste à aider les PME à gagner un avantage concurrentiel en optimisant la valeur de leur propriété intellectuelle (PI).

Des améliorations pour mieux servir nos clients

Au cours de l'année à venir et des années suivantes, le Bureau des affaires électroniques (BAE) aura une grande incidence sur la façon dont nous appuyons nos clients. Le BAE, nouvellement mis sur pied, repose sur une base solide de services électroniques nouveaux et améliorés, et sur une meilleure compréhension des besoins de nos clients. Ces services ont été élaborés grâce à diverses méthodes de consultation, comme les sondages, les discussions et les séances d'information, déployées partout à travers le Canada. Nos clients ont confirmé qu'ils profitent d'outils plus nombreux et plus efficaces pour échanger avec l'OPIC, par voie électronique de façon sécuritaire, quel que soit le type de service de PI requis.

Le BAE intègre l'ensemble d'activités actuellement menées dans le cadre de l'initiative de Renouvellement opérationnel de l'entreprise (ROE), et doit répondre aux besoins de l'OPIC en matière d'affaires électroniques. Le BAE appuiera également des objectifs internes visant à améliorer les outils de traitement pour le personnel, à limiter notre dépendance aux processus sur support papier et à améliorer la capacité du personnel à échanger de l'information avec les différents secteurs d'activité.

Une nouvelle année, de nouvelles initiatives

Les activités et les travaux de l'OPIC prévus pour 2009-2010 visent tous la concrétisation de notre vision — être un office de la propriété intellectuelle (OPI) chef de file reconnu pour l'excellence de nos produits et services en matière de PI ainsi que pour notre contribution à l'essor de l'innovation au Canada, grâce à l'amélioration permanente de la qualité, au perfectionnement continu de nos employés et au respect de nos valeurs.

Bon nombre des activités décrites dans le plan d'activités reposent sur des réalisations antérieures, et reflètent l'évolution de notre milieu et des besoins de nos clients. Plus particulièrement, et tel que mentionné ci-dessus, la transformation rapide de l'environnement technologique exige que l'OPIC demeure à jour sur le plan des communications électroniques et de la sécurité.

Nous n'avons apporté aucun changement à notre mission et à notre mandat et les cinq orientations stratégiques qui guideront notre travail au cours de la période de planification 2007-2012 sont demeurées les mêmes : services à la clientèle, sensibilisation, cadre administratif de la PI, activités internationales et nos employés.

Aller de l'avant en cette période d'incertitude

La PI continue d'être à la croisée de la créativité, de l'économie, du progrès social, du commerce, de l'environnement, de la santé, de l'éducation, des valeurs communautaires et de nos espoirs de réussite, tant sur le plan collectif qu'individuel. Sans la PI, il n'y aurait aucune protection pour nos inventeurs, créateurs, entreprises, musiciens ou artistes, ni aucune motivation à inventer, innover ou à créer. L'utilisation stratégique de la PI continuera de garantir aux entreprises un avantage concurrentiel, permettant ainsi aux inventeurs et aux créateurs d'accroître la valeur de leurs produits et services.

Aux termes de sa mission, l'OPIC doit jouer un rôle actif pour accélérer le développement économique au Canada. Plus que jamais, il importe que les innovateurs soient sensibilisés à la valeur de la PI.

L'OPIC joue un rôle essentiel pour favoriser l'innovation et la performance du Canada en offrant une protection des droits de PI de qualité et en temps opportun, dans le cadre d'un régime de PI moderne et concurrentiel.

I. CONTEXTE

L'OPIC, en tant qu'organisme de service spécial (OSS) relevant d'IC, a notamment pour rôle de concéder des droits de PI aux termes d'un cadre administratif de la PI composé de lois et de règlements et des pratiques de l'organisation.

A. Nos activités

L'OPIC est chargé d'étudier les demandes d'enregistrement des brevets, des marques de commerce, des droits d'auteur, des dessins industriels et des topographies de circuits intégrés, et est appelé à accorder ou à enregistrer ces droits en vertu des lois pertinentes sur la PI.

- **Les brevets** protègent les nouvelles inventions (procédé, machine, fabrication, composition de matériaux), ou toute amélioration nouvelle et utile d'une invention existante.
- **Les marques de commerce** sont des mots, des symboles, des dessins (ou toute combinaison de ces éléments), servant à distinguer les produits ou les services d'une personne ou d'un organisme de ceux d'un tiers sur le marché.
- **Les dessins industriels** concernent les caractéristiques visuelles touchant la configuration (forme), le motif ou les éléments décoratifs (ou toute combinaison de ces éléments), appliquées à un article manufacturé.
- **Les droits d'auteur** protègent les œuvres artistiques, dramatiques, musicales ou littéraires (y compris les programmes informatiques), ainsi que la prestation, l'enregistrement sonore et le signal de communication.
- **Les topographies de circuits intégrés** font référence à la configuration tridimensionnelle des circuits électroniques incorporés dans des circuits intégrés ou des schémas de montage.

Mandat et mission

L'OPIC a pour mandat d'offrir des produits et des services de PI de qualité en temps opportun à ses clients et d'assurer une plus grande sensibilisation à la PI ainsi qu'une meilleure connaissance et une utilisation plus efficace du régime de la PI auprès des Canadiens.

La mission de l'OPIC est d'accélérer le développement économique du Canada, c'est-à-dire :

- favoriser l'utilisation du régime de la PI et l'exploitation des renseignements en la matière;
- encourager l'invention, l'innovation et la créativité au Canada;
- administrer le régime de la PI au Canada;
- promouvoir les intérêts internationaux du Canada en matière de PI.

Vision et valeurs

La **vision** de l'OPIC est d'être un OPI chef de file reconnu pour l'excellence de nos produits et services en matière de PI ainsi que pour notre contribution à l'essor de l'innovation au Canada, grâce à l'amélioration permanente de la qualité, au perfectionnement continu de nos employés et au respect de nos valeurs.

Le travail de l'OPIC est guidé par sept **valeurs**

- Intégrité
- Équité
- Respect
- Efficacité
- Confiance
- Qualité
- Amélioration continue

Autres aspects du travail de l'OPIC

L'OPIC doit également faire connaître le régime de la PI, ses produits et ses services et les avantages d'une utilisation stratégique de la PI.

L'organisation est également active sur le plan international et elle offre son soutien et sa collaboration au Secteur de la politique stratégique d'IC et à d'autres acteurs du gouvernement fédéral dans l'élaboration des politiques et des positions du gouvernement en matière de PI. Plus particulièrement, l'OPIC joue un rôle prépondérant dans l'élaboration de la politique administrative de la PI. Toutes ces activités appuient le mandat et la mission de l'OPIC.

En tant qu'OSS, l'OPIC propose des produits et services selon le principe de la rémunération des services et il gère ses revenus et ses coûts dans le cadre d'un fonds renouvelable. Ce fonds renouvelable est un pouvoir de dépense permanent pour la réaffectation des recettes qui confère à l'OPIC une structure de gestion financière semblable à celle d'une entreprise du secteur privé. L'OPIC jouit de solides assises financières grâce à une gestion financière prudente du fonds renouvelable.

L'OPIC compte trois groupes de clients distincts, chacun ayant ses propres besoins et attentes :

- les inventeurs et créateurs de PI,
- les professionnels de la PI qui agissent au nom des inventeurs et créateurs,
- les utilisateurs canadiens, existants et potentiels, des droits de PI et de l'information à ce sujet.

Comme nos processus d'examen peuvent être très techniques et approfondis, la plupart des demandeurs ont recours aux services d'agents spécialisés dans la PI pour les aider à déposer leurs demandes.

B. Notre organisation

L'organisation est dirigée par la commissaire aux brevets, registraire des marques de commerce et présidente, qui est appuyée dans ses fonctions par un Comité de la haute direction. Ce comité fournit des conseils et prend des décisions au nom de l'OPIC en ce qui a trait aux propositions d'activités stratégiques et à des dossiers sensibles.

L'OPIC repose également sur une solide structure de gouvernance visant à favoriser le leadership et la participation au niveau des directions et du personnel, à l'échelle de l'organisation.

Les employés de l'OPIC sont des examinateurs de brevets, du personnel opérationnel ou des spécialistes dans des domaines aussi variés que la gestion de l'information, la diffusion, la communication, la sensibilisation, les politiques, la planification, l'élaboration de programmes, la technologie de l'information, les finances, l'apprentissage et le perfectionnement, et l'administration. Le personnel de l'OPIC est réparti entre 17 groupes professionnels. Le plus important est formé des examinateurs de brevets et représente 40 p. 100 de l'ensemble du personnel de l'OPIC.

Pour répondre à une demande accrue en produits et services de PI, le personnel de l'OPIC est passé de 654 employés en 2001 à 1 055 en 2008 (une augmentation de plus de 61 p. 100). La grande majorité des employés se trouvent dans la région de la capitale nationale et on en retrouve quelques uns dans des bureaux régionaux à travers le Canada.

Les deux communautés linguistiques sont représentées dans les proportions suivantes : 54 p. 100 des employés ont l'anglais comme première langue officielle, 46 p. 100, le français.

Les membres des groupes visés par l'équité en matière d'emploi sont bien représentés à l'OPIC. Les femmes représentent 52,5 p. 100 du personnel, par rapport à une disponibilité sur le marché du travail (DMT) de 48,6 p. 100; les Autochtones, 1,6 p. 100 (DMT de 1,4 p. 100); les personnes handicapées, 3,8 p. 100 (DMT de 3,5 p. 100); et les membres des minorités visibles, 12,3 p. 100 (DMT de 9,8 p. 100).

La moyenne d'âge des employés de l'OPIC est de 41,4 ans, par rapport à 44 ans à Industrie Canada. Un tiers des employés (30 p. 100) ont moins de 35 ans. Ce groupe est suivi des 35-44 ans, avec une part équivalente de 31,5 p. 100. Les 45-59 ans représentent 14 p. 100 de l'ensemble du personnel et les plus de 50 ans, 24,5 p. 100.

Structure organisationnelle



II. NOTRE PLAN — ORIENTATIONS STRATÉGIQUES

Les orientations établies dans le Plan stratégique 2007-2012 de l'OPIC portent sur les cinq thèmes suivants : les **services à la clientèle** et la **sensibilisation** (qui ensemble forment le cœur de nos activités), le **cadre administratif de la PI**, nos **activités internationales**, et nos **employés**. Ces cinq orientations stratégiques guident notre travail en vue d'atteindre l'**excellence opérationnelle** et de repositionner notre programme de **Sensibilisation** pour permettre aux Canadiens de faire un meilleur usage stratégique de la PI. Au cours du processus de planification annuel, ces orientations stratégiques et résultats ont été examinés et confirmés. Les activités prevues pour appuyer chacune de ces orientations stratégiques sont décrites ci-dessous.

- A. Services à la clientèle
- B. Sensibilisation
- C. Cadre administratif de la PI
- D. Activités internationales
- E. Nos employés

A. Services à la clientèle

L'OPIC s'engage à améliorer les produits, services et processus dans les secteurs jugés prioritaires par nos clients, tout en favorisant le bien public. À cette fin, l'OPIC vise les deux résultats suivants en matière de services à la clientèle.

Résultats en matière de services à la clientèle

1. La prestation et la qualité des produits et des services de l'OPIC répondent aux besoins et aux attentes des clients, et sont équivalentes au rendement des OPI chefs de file, ou même le surpassent.
2. Les clients de l'OPIC, y compris le public, peuvent trouver facilement l'information et les personnes dont ils ont besoin.

L'OPIC mettra principalement l'accent sur des activités dans les secteurs suivants :

- initiative de *Renouvellement opérationnel de l'entreprise (ROE)*;
- certains éléments spécifiques des secteurs d'activité pour améliorer le *caractère opportun et la qualité des produits*;
- *compréhension des besoins de nos clients*;
- *prestation de renseignements aux clients*;
- *offre des services de l'OPIC sur support électronique*.

Renouvellement opérationnel de l'entreprise

L'environnement de la PI évolue, ce qui donne lieu à une demande accrue pour de nouveaux produits et services, et de nouvelles façons d'accéder facilement à l'information, de façon sécuritaire et continue. L'OPIC continuera de concrétiser ses objectifs d'excellence opérationnelle et de répondre aux besoins et attentes des clients grâce au programme de transformation du ROE. Au cours des prochaines années, cette initiative, qui se déroule à l'échelle de l'organisation, permettra d'améliorer un vaste éventail de services aux clients; ces derniers seront ainsi plus autonomes, et certainement plus satisfaits de nos services.

Le ROE est en fait un portefeuille de projets qui vise à transformer la façon dont l'OPIC mène ses activités en améliorant ses processus, en renouvelant ses systèmes opérationnels et en diversifiant sa gamme de services électroniques, tant pour ses clients que pour son personnel.

Pour les employés de l'OPIC, le ROE se traduira par des processus internes améliorés, afin qu'ils puissent ainsi répondre aux clients plus rapidement et efficacement, ce qui contribuera à accroître l'exactitude et l'exhaustivité de l'information des clients.

Le ROE profitera aux clients, car il permettra d'offrir des services améliorés, plus faciles d'accès et plus uniformes, des délais de traitement plus courts et un environnement sécuritaire pour transmettre l'information.

Le ROE a débuté en 2007 et mettait l'accent sur les étapes suivantes :

- modernisation des processus;
- sélection des principaux outils de TI;
- intégration des fonctions opérationnelles;
- mise en œuvre des principaux outils et des processus.

L'OPIC a déjà effectué un travail de schématisation des processus et d'analyse, qui a donné lieu à la restructuration générale de plusieurs processus clés. Il s'agit notamment du courrier entrant, des formalités et du traitement ainsi que des cessions. Ce travail de restructuration sera achevé lors de prochaines étapes du ROE, pour s'assurer que ces processus soient intégrés de façon harmonieuse avec les outils sélectionnés pour répondre aux besoins opérationnels de l'OPIC. L'organisation s'est également penchée sur la normalisation des intrants, qui a donné lieu à la mise en œuvre graduelle d'un nouveau formulaire de paiement de l'OPIC visant à simplifier les demandes sur support papier des clients (en cours). Les autres projets visant à normaliser les intrants faciliteront la collecte de données et la gestion de l'information des clients pour d'autres projets du portefeuille du ROE.

Toujours dans le cadre de notre travail de renouvellement visant à offrir davantage de services électroniques à nos clients afin d'accroître leur autonomie, les activités de l'OPIC liées à la modernisation des processus ont également soulevé la nécessité d'élaborer et de mettre en œuvre un portail d'entreprise. À cette fin, l'OPIC travaillera sans relâche en 2009 et 2010 afin de planifier et d'établir la portée du travail requis pour mettre en œuvre un tel portail, qui deviendra une plateforme moderne pour l'offre de services électroniques et qui servira de point d'accès unique à un vaste éventail de renseignements, d'outils et de documents, tant pour le personnel que pour les clients.

Le ROE mettra également l'accent sur le projet de solution de gestion intégrée des relations avec les clients et des dossiers (SGIRCD), qui vise à harmoniser et à moderniser les processus et les systèmes opérationnels des secteurs d'activité de l'OPIC. Cette importante initiative comporte deux composantes :

- la gestion des relations avec les clients;
- la gestion des dossiers de PI.

En 2009-2010, la majeure partie du travail de l'OPIC relativement au SGIRCD visera à obtenir les approbations nécessaires pour les prochaines étapes du projet, car il requiert énormément de ressources et de financement. Une fois les approbations obtenues, les prochaines étapes consisteront à déterminer les besoins et à acquérir les produits qui permettront de répondre à ces besoins.

Ensemble, le portail d'entreprise et le SGIRCD permettront d'assurer un suivi plus efficace des communications et de la correspondance avec les clients. Cela contribuera à améliorer la capacité de l'OPIC d'administrer efficacement ses relations avec les clients et de s'adapter plus rapidement aux tendances.

Pour garantir le succès et le développement continu des services électroniques, l'OPIC a créé un BAE qui encadre maintenant le ROE. Même si le ROE est une initiative d'une durée déterminée, le BAE poursuivra ses efforts pour améliorer et solidifier les services électroniques et appuyer la transition de l'OPIC vers le commerce électronique.

Principales activités de 2009-2010 en appui au ROE

- élaborer le cadre du portail d'entreprise pour l'OPIC, comprenant un plan de prestation pour une série de projets de commerce électronique;
- continuer de préparer les prochaines étapes du SGIRCD, au fur et à mesure que l'on obtient les approbations;
- mettre en œuvre le formulaire de paiement de l'OPIC en tant que première étape vers l'harmonisation des intrants de l'OPIC;
- rationaliser et simplifier le processus et les pratiques de cession entre les secteurs d'activité et déterminer les besoins à l'égard d'un processus de cessions électroniques à relier au portail d'entreprise à venir.

Résultat en matière de services à la clientèle n° 1

La prestation et la qualité des produits et des services de l'OPIC répondent aux besoins et aux attentes des clients, et sont équivalentes au rendement des OPI chefs de file, ou même le surpassent.

Initiatives liées à la rapidité du service et à la qualité

L'offre de produits et de services de PI de qualité et opportuns à nos clients est au cœur du mandat de l'OPIC et de notre engagement à atteindre l'excellence opérationnelle. Les secteurs d'activité s'attardent à répondre aux attentes des clients en accordant une grande importance aux délais d'exécution, à la qualité et au dépôt par voie électronique. On trouvera à l'annexe A du présent rapport une liste complète des normes de service de l'OPIC pour cette année, ainsi que les cibles à long terme.

Les secteurs d'activité entreprendront également d'autres activités en 2009-2010 pour appuyer nos efforts en vue d'atteindre l'excellence opérationnelle.

Principales activités en 2009-2010 en appui à la rapidité du service

La Direction des brevets continuera d'améliorer la rapidité générale de ses services et de maîtriser sa charge de travail. La Direction tentera de mieux comprendre les besoins de nos clients, de favoriser et de promouvoir le recours à nos nouveaux services électroniques, comme le PCT-Safe, et le paiement électronique des taxes périodiques. La Direction s'attardera également à l'arriéré de l'Unité nationale PCT et d'injecter des ressources dans le ROE de l'OPIC.

La Division des dessins industriels continuera de réviser et d'améliorer son processus d'enregistrement dans le but d'offrir des enregistrements de dessins industriels de qualité et opportuns à ses clients.

La Commission d'appel des brevets instaurera un processus pour revoir ses normes de service. Avant que de nouvelles normes puissent être établies, les priorités devront être déterminées et le nombre de causes en instance, réduit. L'établissement de normes de service provisoires et la mise en œuvre des priorités aideront le personnel à offrir un service plus opportun d'ici la fin de l'exercice 2009-2010.

La Commission des oppositions des marques de commerce mettra en œuvre de nouvelles pratiques concernant les demandes en vertu de l'article 45 afin de simplifier et de moderniser les procédures, d'établir une nouvelle norme de service de quatre mois à partir de la date de l'audience pour la publication des décisions finales du registraire, tant pour les demandes en vertu de l'article 45 que pour les oppositions, et de publier toutes les décisions finales du registraire sur support électronique.

La Direction des marques de commerce évaluera le programme Headstart offert par Intellectual Property Australia et le United Kingdom's Patent and Trademark Office, qui vise à aider les titulaires non représentés à obtenir une protection pour leur marque de commerce. Le projet permettra également de préciser certains dossiers internes, comme le coût des services, les besoins en formation du personnel, l'aide à la technologie de l'information et la nécessité d'apporter des changements à la réglementation ou d'introduire de nouveaux frais. Un rapport de faisabilité sera préparé en 2009.

Pour répondre à la demande mondiale en services de PI et à nos engagements en matière de service à la clientèle, l'OPIC devra procéder à une embauche soutenue et ciblée. Cela permettra de s'assurer que nous avons les capacités requises pour administrer efficacement nos produits et services et en améliorer continuellement la rapidité et la qualité.

Le recrutement, le maintien en poste et la formation sont à la base du renouvellement. Les secteurs d'activité continueront de mettre l'accent sur le recrutement et la formation en 2009-2010. Certaines activités de recrutement, de maintien en poste et de formation de l'OPIC sont décrites plus loin, dans la section « Nos employés ».

Fort du succès obtenu à la Direction des marques de commerce et à la Direction des brevets – Examens internationaux, l'OPIC visera la qualité grâce à certaines initiatives propres à certains secteurs d'activité, ayant toutes l'objectif commun d'améliorer l'uniformité, l'exactitude, la rapidité et l'efficacité des processus et services.

Principales activités en 2009-2010 en appui à la qualité

Direction des brevets

En 2009-2010, la portée du système de gestion de la qualité sera élargie afin d'inclure les examens nationaux, et un processus d'assurance de la qualité s'appliquera aux examens internationaux. En 2010-2011, le système englobera les Opérations et la Classification. Le système de gestion de la qualité devrait faire l'objet d'une vérification externe en 2012.

Division des dessins industriels

La Division entreprendra la conception et la mise en œuvre d'une approche de gestion de la qualité afin d'améliorer la qualité des enregistrements de dessins industriels. En 2009-2010, un cadre ou une feuille de route de la qualité triennale sera élaboré dans le but précis de revoir le processus d'enregistrement des dessins industriels pour en garantir l'efficacité, la qualité et la simplicité.

Comprendre les besoins de nos clients

Les innovateurs canadiens utilisent les droits de PI dans le but de gagner un avantage concurrentiel, que ce soit pour protéger leurs propres inventions et créations ou pour connaître les activités de PI des autres. L'offre de produits et de services opportuns et de grande qualité, qui répondent aux besoins et aux attentes des clients, constitue une importante priorité pour l'OPIC.

Comprendre les priorités et les besoins changeants des clients requiert un engagement soutenu. L'OPIC a récemment fait connaître son engagement à recueillir les commentaires des clients sur des questions opérationnelles, des changements aux pratiques et des modifications à la loi et aux règlements. Cet engagement constitue un élément essentiel pour faire en sorte que les produits et services de l'OPIC soient efficaces et concurrentiels à l'échelle internationale. L'organisation s'est dotée d'une fonction de gestion des relations avec la clientèle qui aide l'OPIC à mieux comprendre les besoins des clients et à identifier des possibilités d'amélioration tangibles.

Dans le dernier sondage sur la satisfaction des clients, l'OPIC a obtenu des résultats positifs quant à son objectif de devenir un OPI chef de file. Cependant, les clients ont également mentionné qu'ils étaient moins satisfaits des délais d'exécution et de la qualité des services reçus par la Direction des brevets. L'OPIC continuera d'accorder la priorité aux activités qui contribuent à améliorer la satisfaction des clients, et tentera de mieux comprendre les besoins et les attentes des clients, et de mieux y répondre.

Principales activités en 2009-2010 visant à répondre aux besoins de nos clients

La Direction des brevets élaborera et mettra en œuvre un projet de consultation plus ciblé auprès des clients, afin de mieux comprendre leurs besoins en ce qui a trait aux communications et à l'accessibilité, et de mieux y répondre. Ce projet comprendra un examen de toutes les normes de service diffusées pour mesurer la pertinence et le caractère approprié et exact de nos interventions pour répondre aux besoins des clients.

Résultat en matière de services à la clientèle n°2

Les clients de l'OPIC, y compris le public, peuvent trouver facilement l'information et les personnes dont ils ont besoin.

Comme il y a de plus en plus d'information disponible en ligne, nous nous attendons à une réduction de la demande à l'égard des services faisant appel à une documentation sur support papier. Au fur et à mesure que cette transformation se concrétisera, nous chercherons des occasions de moderniser les modes de prestation de l'OPIC. L'organisation déterminera les besoins en matière de commerce électronique

afin d'appuyer l'établissement de services électroniques efficaces et de grande qualité qui favoriseront l'autonomie de nos clients. Nos efforts mettront l'accent sur des initiatives d'affaires électroniques dans les deux domaines du service à la clientèle suivants :

- fournir de l'information aux clients;
- mener ses activités sur support électronique.

Prestation d'information aux clients

L'OPIC comprend que les clients doivent avoir facilement accès à de l'information sur le régime de PI, y compris aux règlements, à la loi et aux services.

Les sondages auprès des clients de l'OPIC révèlent que l'information et l'accès sont deux des principaux facteurs de la satisfaction générale des clients. Il est impératif d'agir dans ces deux domaines. Les clients veulent connaître l'état d'avancement de leurs demandes d'enregistrement de PI ou les changements aux politiques ou aux services de l'OPIC. Les clients veulent également que l'information soit claire, uniforme, concise, exacte et exhaustive.

Principales activités en 2009-2010 en appui à la prestation d'information aux clients

- terminer la transformation du site Web de l'OPIC afin de se conformer aux exigences de la Normalisation des sites Internet (NSI 2.0) du Conseil du Trésor;
- compléter la mise en œuvre des fonctions bilingues des bases de données de l'OPIC afin de permettre aux clients d'effectuer des recherches dans les deux langues, de faire apparaître des abréviations bilingues dans la Base de données sur les brevets canadiens, de voir les titres traduits des dessins industriels, et de demander une traduction automatisée en ligne.

Pour répondre à une demande que formulent les clients depuis longtemps, l'OPIC étudiera la possibilité de diffuser en ligne les décisions finales de la Commission des oppositions des marques de commerce et les décisions concernant l'article 45. En 2009-2010, on établira un plan d'action à cet égard.

L'organisation se dotera également d'une vision de l'Internet afin de guider l'élaboration du site pour favoriser une plus grande interaction avec nos clients et nos intervenants.

Faire affaire avec l'OPIC par voie électronique

Depuis la mise en œuvre d'un système de dépôt en ligne pour les nouvelles demandes de marques de commerce, l'OPIC a observé une augmentation de l'utilisation de ce système, au point où actuellement, 90 p. 100 des demandes de marques de commerce sont déposées par voie électronique.

Principales activités en 2009-2010 pour favoriser les échanges avec l'OPIC par voie électronique

Conformément au travail stratégique visant à planifier et à définir le cadre du portail d'entreprise du ROE, l'OPIC évaluera les activités et déterminera ses besoins dans les domaines suivants :

- dépôt en ligne des demandes de prolongations de délai pour la Commission des oppositions des marques de commerce;
- dépôt en ligne des demandes de prolongation à l'étape de l'examen pour les marques de commerce;
- améliorations du système de dépôt des demandes par voie électronique pour les marques de commerce;
- transmission par voie électronique des rapports des examinateurs et de la correspondance relative aux marques de commerce;
- dépôt électronique des demandes dans le cadre du Traité de coopération en matière de brevets (PCT) à l'étape de l'entrée dans la phase nationale;
- services électroniques pour l'enregistrement des dessins industriels, la mise à jour et les modifications.

Même si les applications de commerce électronique des secteurs d'activité de l'OPIC n'en sont pas toutes au même point de maturité, l'objectif à long terme de l'OPIC est de devenir un véritable « bureau électronique », où les contraintes liées aux fuseaux horaires et à la géographie n'auront pas de conséquence sur les activités d'affaires.

B. Sensibilisation

L'OPIC a un rôle important à jouer pour aider les Canadiens à comprendre comment la PI contribue aux objectifs économiques de notre pays. Sensibiliser davantage la population, faire connaître la PI et favoriser son utilisation efficace sont des responsabilités qui sont au cœur de notre mandat. La gestion et l'exploitation de l'innovation peuvent être des éléments déterminants du succès d'une entreprise. Il est essentiel que les PME canadiennes et les jeunes entreprises fassent appel au régime de la PI pour réussir, au pays et à l'étranger.

En 2009-2010, l'OPIC travaillera à la première étape d'une initiative triennale de renouvellement des activités de sensibilisation (RAS). Cette initiative vise le passage d'une approche de la sensibilisation à la PI essentiellement réactive, relevant principalement de la Direction de l'information, à des activités concertées et proactives menées par toutes les directions de l'OPIC. Cette nouvelle orientation appuie la vision de l'OPIC d'aider les inventeurs canadiens à réussir au sein de l'économie du savoir.

Les niveaux actuels de connaissance et d'utilisation de la PI révèlent clairement que les PME canadiennes ne font pas un usage efficace du régime de la PI et de l'information y afférent. Il faut adopter une toute nouvelle approche, plus ambitieuse, pour atteindre nos objectifs.

Résultats en matière de sensibilisation

1. Les PME canadiennes ont acquis un avantage concurrentiel grâce à une utilisation efficace des actifs de PI et des renseignements connexes.
2. Les diplômés de niveau secondaire et postsecondaire connaissent les avantages liés à la PI, utilisent les renseignements relatifs à la PI et sont mieux placés pour contribuer à l'exploitation de la valeur commerciale de la PI.

Principales activités en 2009-2010 pour appuyer la sensibilisation

Concevoir une feuille de route pour guider l'initiative de RAS de l'OPIC, qui sera lancée en 2010-2011. Le RAS établira une définition commune de la sensibilisation et précisera les étapes à suivre dans les trois grands secteurs suivants :

- Valeur économique
 - rechercher des mécanismes pour promouvoir la valeur de la PI dans le secteur de l'éducation, tout en collaborant avec des collèges et des universités afin de leur soumettre des études de cas en matière de PI;
 - adapter les produits et les services pour répondre aux besoins des PME, tout en explorant les approches cernées dans le projet pilote de 2008-2009 auprès des PME.
- Gouvernance/intégration
 - former des comités consultatifs externes pour favoriser la synergie entre les intervenants fédéraux, provinciaux et économiques;

- obtenir la participation d'intermédiaires pour faire la promotion de la PI et fournir des conseils à cet égard en leur offrant une formation sur la PI.
- **Gestion**
- renforcer les capacités en matière de politique, de recherche et de gestion de projet et obtenir les ressources nécessaires pour réaliser notre stratégie de sensibilisation.

Pour aider les PME, nous nous inspirerons des leçons tirées du projet pilote de 2008-2009 auprès des PME et des analyses de nos partenaires. Notamment, il faut mieux faire connaître l'énorme potentiel des bases de données de PI pour les entreprises. En outre, nous travaillerons avec certains intermédiaires pour leur offrir une formation sur la PI afin qu'ils puissent aider les PME à mieux connaître la PI et à en faire un meilleur usage.

En plus de nos initiatives destinées aux PME, nous continuerons de collaborer avec le milieu de l'éducation canadien afin de déterminer quelles sont les meilleures pratiques pour faire en sorte que les jeunes Canadiens connaissent la valeur de la PI et bâtissent une culture de l'innovation. Nous continuerons à déterminer quelle est la meilleure façon de transmettre cette connaissance, tout en instaurant des approches fondées sur l'information tirée de notre projet pilote de 2008-2009 en milieu universitaire.

En 2009-2010, nous définirons également le rôle de l'OPIC pour promouvoir le respect de la PI auprès d'un plus vaste public au sein de la population. Nous explorerons des façons dont l'OPIC peut transmettre aux Canadiens une connaissance vaste et concise de la PI qui favorise le respect pour la créativité et appuie les inventeurs et l'innovation.

C. Cadre administratif de la PI

Un cadre de la PI moderne et concurrentiel sur le plan international est essentiel pour faire avancer les intérêts du Canada. L'OPIC reconnaît les liens qui existent entre un cadre de la PI solide et la compétitivité du Canada, ainsi que l'importance de supprimer les obstacles à l'innovation et à la protection de la PI au Canada. L'organisation s'engage à travailler avec d'autres ministères et avec ses partenaires et intervenants en matière de PI afin de se doter d'un régime de la PI efficace et de calibre mondial qui favorise la modernisation des produits, services et processus de l'OPIC.

Afin d'améliorer la politique administrative de la PI de façon qu'elle bénéficie aux Canadiens, l'OPIC visera la réalisation des résultats suivants.

Résultats relatifs au cadre administratif de la PI

1. Le cadre administratif canadien de la PI est concurrentiel à l'échelle internationale.
2. L'OPIC accroît son expertise et contribue au programme national de la PI.

En 2009-2010, l'OPIC s'attardera à simplifier et à préciser les processus administratifs pour la prestation de ses produits et services, à améliorer la fiabilité des textes juridiques et à alléger le fardeau administratif pour les demandeurs. L'OPIC proposera également de modifier les *Règles sur les brevets* en réponse à de nombreux points soulevés par le Comité mixte permanent d'examen de la réglementation. Nous continuerons d'évaluer les éléments sur lesquels nous devons porter notre attention et d'améliorer la capacité de l'organisation à y réagir et à apporter des changements.

Principales activités de 2009-2010 en appui au cadre administratif de la PI

- entreprendre des mesures visant à moderniser la *Loi sur les marques de commerce* en simplifiant les processus pour les requérants;
- terminer les consultations avec les intervenants sur les modifications aux *Règles sur les brevets* afin de simplifier la prestation des produits et services, et rendre les Règles plus compatibles avec les normes internationales (Traité sur les droits des brevets);
- revoir l'approche de l'OPIC relativement à la mise à la disposition du public des documents;
- revoir le mandat, les pratiques et les procédures de la Commission d'appel des brevets;
- proposer des modifications aux règlements afin de permettre aux demandeurs de recevoir une date de dépôt la fin de semaine ou les jours fériés, lorsqu'ils déposent une demande par voie électronique;
- continuer d'évaluer les questions liées aux tarifs afin d'appuyer la prestation des services et de maintenir une solide structure financière.

La Commission d'appel des brevets révisera son mandat, qui remonte à 1970, soit le moment de sa création. La révision et la mise à jour des pratiques et procédures de la Commission donneront lieu à un traitement plus efficace et uniforme des demandes. Également, ces changements contribueront à améliorer les services à la clientèle, tout en favorisant le bien public.

En 2009-2010, nous examinerons la *Loi sur le marquage des bois* afin d'évaluer sa pertinence en tant que forme de protection de la PI pour l'industrie canadienne.

D. Activités internationales

Pour que les Canadiens puissent pénétrer davantage les marchés mondiaux, ils ont besoin de procédures simplifiées, prévisibles et harmonisées pour acquérir des droits de PI. En renforçant ses relations stratégiques et en participant à divers comités internationaux importants, l'OPIC est en bonne posture pour exercer une influence sur le régime de la PI international, dans l'intérêt du Canada. L'OPIC s'engage à tirer profit de ces relations internationales pour partager de l'information et bénéficier des pratiques exemplaires des principales OPI.

Également, l'aide technique que nous offrons aux pays en voie de développement contribue à améliorer les conditions entourant l'exportation de produits et de services vers des économies émergentes, et appuie l'objectif du Canada consistant à créer des économies plus stables et autonomes dans les pays en voie de développement.

Selon le Plan stratégique 2007-2012 de l'OPIC, les deux résultats suivants ont été identifiés.

Résultats relatifs aux activités internationales

1. L'OPIC est proactif et fait preuve de leadership pour améliorer la position du Canada à l'échelle internationale.
2. L'aide apportée aux pays en voie de développement en matière de PI est reconnue comme étant de grande qualité.

Dans un premier temps, nous avons créé le Bureau des relations internationales vers la fin de 2008 pour mieux cibler notre cadre international. Le Bureau dirigera des activités importantes afin d'appuyer nos objectifs sur la scène internationale.

Principales activités de 2009-2010 en appui aux activités internationales

- élaborer une stratégie internationale pour l'OPIC afin de rendre le Canada plus concurrentiel et inventif en dirigeant le travail de l'OPIC vers l'amélioration d'un régime de la PI mondial et en partageant des pratiques exemplaires;
- étendre notre réseau d'ententes de l'Autoroute du traitement des demandes de brevet (ATDB), pour le bénéfice des Canadiens;
- promouvoir le recours à l'ATDB auprès des clients;
- travailler avec les États membres du PCT afin de dégager et d'instaurer des mécanismes pour faciliter le traitement rapide et efficace des droits;
- évaluer les programmes d'aide technique de l'OPIC dans les pays en voie de développement en vue de modifier et de cibler les activités conformes à la nouvelle orientation stratégique de l'OPIC en matière d'activités internationales.

L'OPIC continuera d'offrir un soutien stratégique et une expertise aux déléguations du gouvernement fédéral représentant le Canada lors de forums internationaux; d'offrir une assistance technique aux pays en voie de développement grâce à ses programmes et services; de poursuivre sa collaboration avec le Royaume-Uni et

l'Australie afin de mettre en commun des pratiques exemplaires relatives aux mesures de l'efficacité et de la productivité et des résultats de recherches afin de mieux comprendre la valeur des régimes de la PI, et de travailler avec les États-Unis, l'Australie et la Nouvelle-Zélande (Groupe UCAN) afin d'élaborer des outils utiles aux requérants de marques de commerce.

En 2009-2010, la Division des dessins industriels de l'OPIC participera activement, avec les pays membres et observateurs, au groupe pilote LOCARNO. Le Groupe LOCARNO a été créé par le Groupe de travail ad hoc de l'Union de LOCARNO, avec pour mandat de proposer des améliorations au système de classification international actuel des dessins industriels. Le groupe travaille à améliorer les recherches dans le système de classification afin de produire des résultats plus efficaces.

L'OPIC continuera d'être un participant actif dans divers forums internationaux, comme l'Organisation de coopération économique Asie-Pacifique et le Groupe d'experts sur les droits de propriété intellectuelle, et le Groupe de travail du Groupe B+ sur l'harmonisation, dont l'OPIC preside l'assemblée plénière.

E. Nos employés

L'OPIC veut être reconnu comme un des meilleurs employeurs du gouvernement du Canada, et s'attarde à réaliser les résultats suivants.

Résultats relatifs à nos employés

1. L'OPIC attire et maintient en poste des personnes qui possèdent les compétences dont l'organisation a besoin.
2. L'OPIC est une organisation apprenante où les capacités individuelles et le leadership organisationnel sont renforcés.
3. Les employés font preuve d'engagement, de soutien et d'intérêt à l'égard de leur emploi et de leur organisation.

L'actif le plus précieux de l'OPIC est le talent et l'engagement de ses employés. Le principal défi de l'OPIC, qui est une organisation axée sur le savoir, est de maintenir ses capacités et ses connaissances de base. Son succès à long terme dépend de sa capacité à attirer des talents et à les perfectionner, et ce, dans le contexte d'un marché du travail concurrentiel. La démographie des employés de l'OPIC présente également quelques défis sur le plan des ressources humaines. Même si son personnel est plus jeune en moyenne que celui de l'ensemble de la fonction publique, l'OPIC doit déployer des efforts pour conserver ses employés qualifiés qui seront convoités par d'autres employeurs de l'économie du savoir.

L'engagement des employés a non seulement une incidence sur le rendement de l'OPIC, mais il accroît sa capacité de conserver ses employés exceptionnels. En aidant les employés à atteindre un équilibre entre leur vie professionnelle et leur vie personnelle, nous contribuons à créer un environnement de travail stimulant et agréable.

La moyenne d'âge des employés de l'OPIC est de 41,4 ans, comparativement à 44 ans à IC. La proportion d'employés admissibles à la retraite est supérieure à ce que l'on considère comme le « taux de stabilité idéal » qui est environ 3 p. 100. En effet, au cours de l'exercice 2009-2010, 5,6 p. 100 des employés seront admissibles à la retraite (10,2 p. 100 à IC). Toutefois, compte tenu des tendances observées dans le passé à l'OPIC, le taux réel des départs à la retraite devrait plutôt être de l'ordre de 2,2 p. 100 (3,3 p. 100 à IC). En 2010-2011, le taux d'employés admissibles à la retraite passera à 6,4 p. 100 (11,5 p. 100 à IC) et le taux des départs devrait se situer à environ 2,3 p. 100 (3,6 p. 100 à IC). La vague de départs à la retraite que l'on attend depuis des années commence à avoir des effets concrets. Au cours des dix prochaines années, il y aura une concurrence féroce pour engager les personnes ayant les compétences que recherche l'OPIC. En prévision de cette situation, l'OPIC continuera d'élaborer de nouvelles initiatives de recrutement, de maintien en poste et d'apprentissage en 2009-2010.

Résultat relatif à nos employés n° 1

L'OPIC attire et maintient en poste des personnes qui possèdent les compétences dont l'organisation a besoin.

Quatre grandes exigences des employés figurent au centre des initiatives de maintien en poste de l'OPIC : équilibrer la vie personnelle et professionnelle; travailler dans un environnement axé sur la confiance et l'intégrité; être traité de façon juste et équitable et tirer de la satisfaction de son travail.

En 2009-2010, on mettra particulièrement l'accent sur l'amélioration des pratiques de recrutement et de dotation de l'OPIC. Le recrutement externe et la dotation à l'interne se poursuivront afin que l'on atteigne un équilibre entre le développement du personnel expérimenté déjà en place et la recherche de nouveaux talents. Dans le cadre de ses activités de recrutement, l'OPIC s'efforcera également de conserver une main-d'œuvre diversifiée et de promouvoir un environnement de travail qui favorise l'usage des deux langues officielles.

Principales activités en 2009-2010 en appui au résultat relatif à nos employés n° 1

- mieux définir les compétences dont a besoin l'OPIC;
- élaborer de nouvelles initiatives de recrutement, inspirées d'une meilleure définition des employés de l'OPIC;
- poursuivre la mise en œuvre des initiatives de recrutement de l'OPIC en faisant un usage plus efficace de la dotation collective, des programmes de recrutement postsecondaires, des programmes d'embauche intergouvernementaux, des programmes d'embauche d'étudiants et des affectations de perfectionnement, afin de rejoindre plus efficacement et plus rapidement les employés qualifiés.

Résultat relatif à nos employés n° 2

L'OPIC est une organisation apprenante où les capacités individuelles et le leadership organisationnel sont renforcés.

En tant qu'organisation apprenante, l'OPIC s'engage à offrir à tous ses employés la formation dont ils ont besoin pour effectuer leur travail, qu'ils soient à temps partiel ou à temps plein, quel que soit leur groupe ou leur niveau. L'OPIC s'engage également à assurer le perfectionnement professionnel de ses employés pour leur permettre de gravir les échelons et d'acquérir les compétences nécessaires pour répondre aux besoins futurs de l'OPIC et de la fonction publique fédérale.

En 2009-2010, on mettra particulièrement l'accent sur le cadre d'apprentissage de l'OPIC, avec l'objectif suivant :

- élaborer un cadre d'apprentissage qui guidera la direction de l'OPIC pour déterminer quels programmes d'apprentissage et quelles initiatives de formation connexes sont nécessaires pour s'assurer que les employés ont les compétences nécessaires pour répondre aux besoins actuels et futurs de l'organisation.

Principales activités en 2009-2010 en appui au résultat relatif à nos employés n° 2

- finaliser le cadre d'apprentissage de l'OPIC et commencer à le mettre en œuvre;
- instaurer un programme d'apprentissage continu à la section de l'examen de la Direction des brevets;
- offrir un programme d'apprentissage adapté pour les membres de la haute direction de l'OPIC afin de donner suite aux résultats du Sondage sur l'évaluation des capacités;
- introduire un programme de formation sur Java pour permettre aux employés des Services informatiques d'acquérir les compétences nécessaires aux projets futurs de l'OPIC en matière de technologie de l'information.

Résultat relatif à nos employés n° 3

Les employés font preuve d'engagement, de soutien et d'intérêt à l'égard de leur emploi et de leur organisation.

Le Sondage sur l'engagement des employés de 2008 a permis d'identifier les principaux facteurs d'engagement à l'OPIC. L'OPIC s'en inspirera pour trouver des façons d'améliorer l'engagement des employés.

Principales activités en 2009-2010 en appui au résultat relatif à nos employés n° 3

- élaborer une série d'activités pour créer un environnement qui favorise l'engagement des employés;
- lancer un projet pilote de télétravail afin de faciliter le travail à la maison.

Autres activités en 2009-2010 en appui aux résultats relatifs à nos employés

L'OPIC analysera la possibilité de créer un programme de cheminement de carrière progressif pour les examinateurs de la Direction des marques de commerce et de la Division des dessins industriels. En outre, nous créerons un répertoire à la Direction des marques de commerce où seront reçus et administrés les curriculum vitae transmis au cours de l'année. La Direction des brevets s'est déjà dotée d'un tel répertoire qui lui permet de normaliser les pratiques d'embauche et d'éliminer la nécessité pour les candidats de soumettre leur demande plus d'une fois lorsque des postes sont à pourvoir.

III. NOTRE PLAN — OUTILS STRATÉGIQUES HABILITANTS

A. Gestion et responsabilisation

Plan financier

Les assises financières et opérationnelles de l'OPIC continueront de se solidifier au fur et à mesure que l'organisation intégrera ses activités, ses processus financiers et ses plans d'investissement à long terme, et maintiendra un processus budgétaire axé sur ses revenus. L'engagement à long terme de l'OPIC est de demeurer rentable et prudent, tout en créant un cadre financier solide qui lui permet de relever les défis constants de la prestation de services.

Cependant, la récession mondiale qui sévit actuellement aura des répercussions sur le plan économique de l'OPIC au cours des prochaines années. Même s'il est très difficile de prédire l'incidence réelle de la crise économique sur l'univers de la PI, les analyses des dernières années sur les effets des contractions économiques révèlent qu'elles sont susceptibles d'avoir des répercussions négatives sur les revenus de l'OPIC. Ces répercussions pourraient toucher les revenus, notamment les taxes périodiques des brevets et, dans une moindre mesure, les frais liés aux demandes dans tous les secteurs. Par conséquent, les prévisions de revenus ont été revues à la baisse (en baisse de 9,4 millions de dollars ou de 6 p. 100 au cours de l'exercice 2011-2012) et devraient être d'environ 145 millions de dollars par année jusqu'en 2011-2012.

Même si l'on prévoit que les revenus resteront stables, nous nous attendons à une croissance modérée des dépenses en vue d'améliorer la capacité de production interne de l'organisation pour répondre aux besoins des clients et couvrir la hausse du taux d'inflation. Au cours des prochaines années, nous ferons des investissements stratégiques dans les technologies de l'information, ce qui nous aidera à faire face à une demande accrue. En outre, nous nous attendons à réaliser des gains en efficacité grâce à des initiatives comme le ROE, qui contribuera à limiter la croissance des dépenses. Nos prises de décisions dans ce secteur seront basées sur des évaluations sur le rendement du capital investi, ainsi que les effets sur les clients et l'organisation.

Compte tenu de l'incertitude actuelle sur le plan économique, l'OPIC suivra de près la situation et prendra les mesures appropriées dans le but général de maintenir sa viabilité financière. L'OPIC a pris et continuera de prendre des décisions pour limiter la croissance de ses dépenses. Des investissements ciblés dans les activités d'examen, les fonctions de gestion de projet et les initiatives de renouvellement des opérations mèneront à une croissance des dépenses d'environ 5 p. 100 en 2009-2010, soit un pourcentage plus faible que lors des exercices précédents. L'OPIC misera sur des dépenses essentielles à son efficacité et à sa stabilité à long terme. La croissance des dépenses devrait être d'environ 2,5 p. 100 à partir de 2010-2011.

Améliorer nos pratiques de gestion

L'OPIC a instauré des principes et pratiques de gestion solides qui s'harmonisent avec le cadre de responsabilisation de gestion du gouvernement du Canada. L'organisation travaille sans relâche pour améliorer ses pratiques de gestion et de responsabilisation, et promouvoir de solides contrôles financiers et de vérification, essentiels à une gestion rigoureuse des fonds et à l'optimisation des ressources financières.

Au cours des prochaines années, nous nous attarderons à mieux comprendre le rendement de l'OPIC, plus particulièrement dans le but de saisir les répercussions des changements, de suivre les progrès réalisés, de rapporter les améliorations, et de se comparer avec d'autres OPI.

Principales activités en 2009-2010 en appui à des pratiques de gestion améliorées

- finaliser les mesures du rendement pour suivre nos progrès vers la réalisation des objectifs établis dans le plan stratégique quinquennal;
- travailler à un système de rapport d'emploi du temps qui permettra à tous les employés de l'OPIC de consigner leurs heures de travail, par activité.

Nous étendrons l'usage de l'information tirée de la comptabilité par activités pour prendre davantage de décisions fondées sur des faits, et plus particulièrement, nous tirerons profit de cette information :

- pour améliorer notre productivité et notre efficacité, et pour en assurer le suivi;
- pour instaurer notre plan de recherche afin de mieux comprendre quelle est l'incidence du régime de la PI sur l'économie;
- pour optimiser nos capacités économiques en participant à des projets conjoints avec d'autres OPI et en partageant le fruit de ces travaux avec IC et d'autres organisations intéressées.

Du côté de la planification, suite à un examen exhaustif de notre processus de planification interne terminé en 2008, un mécanisme d'amélioration continu sera instauré.

B. Communications internes et externes

L'OPIC s'engage à développer des pratiques de communication externes et internes pertinentes et solides. Nous continuerons de travailler en étroite collaboration avec des partenaires qui partagent nos intérêts, au sein d'IC et d'autres ministères, ainsi que les PME, le public, les principaux intervenants et les partenaires internationaux soient informés des dernières initiatives qui pourraient les intéresser. En outre, l'OPIC améliore ses pratiques de communication internes (considérées comme un facteur déterminant de l'engagement des employés) pour veiller à ce que le personnel soit tenu à jour et pour maximiser l'engagement et la satisfaction des employés.

Principales activités en 2009-2010 en appui aux communications

- continuer d'optimiser les sites Internet et intranet de l'OPIC en tant que principal outil de communication pour les employés et les clients.

C. Information et technologie

Les systèmes de gestion de l'information (GI) et de technologies de l'information (TI) sont des éléments qui nous sont essentiels pour administrer le volume élevé de renseignements sur la PI et de transactions, et pour exécuter notre plan en vue d'offrir des services électroniques de calibre mondial.

En matière de TI, nous voulons maintenir nos systèmes opérationnels de TI actuels et appuyer le BAE afin de transmettre la bonne information au bon moment.

Principales activités en 2009-2010 en appui à la TI

- intégrer les projets du portefeuille du BAE, dès qu'ils sont prêts, au plan de TI pour s'assurer qu'ils bénéficient du soutien approprié en matière de TI;
- continuer de travailler avec le Bureau de l'information d'IC pour mettre en commun une expertise et des processus relatifs à la gestion du portefeuille du Bureau de gestion de projet;
- harmoniser la documentation sur l'architecture de l'OPIC aux exigences du Bureau de l'information relatives à la nouvelle initiative en matière d'architecture.

Nous accordons maintenant une importance renouvelée à la GI pour nous conformer aux directives du Conseil du Trésor sur les rôles et responsabilités en matière de GI et pour appuyer le BAE.

Principales activités en 2009-2010 en appui à la GI

- élaborer une stratégie et un plan d'action en matière de GI;
- mettre en place des autorisations et des calendriers de conservation et d'élimination pour les renseignements détenus par l'OPIC.

IV. CONCLUSION

Répondre aux besoins des clients



Les entreprises canadiennes font face à de nombreux défis en cette période de tourmente économique à l'échelle mondiale. Les craintes qu'engendrent une récession et l'incertitude financière pourraient avoir d'importantes répercussions sur le développement économique et l'innovation au cours des mois et des années à venir.

Plutôt que de voir le contexte économique actuel comme un obstacle au développement des services de PI, l'OPIC doit saisir l'occasion pour améliorer ses services aux entrepreneurs et inventeurs canadiens, et pour renouveler son approche afin d'appuyer le développement économique au Canada. L'OPIC continuera de faire la promotion des droits de PI et de favoriser l'innovation et la croissance au Canada. L'organisation mettra l'accent sur son initiative de ROE pour concrétiser son engagement d'offrir un service plus opportun et de haute qualité, développera ses services électroniques afin de proposer à ses clients davantage d'outils, de plus grande qualité, pour transmettre de l'information à l'OPIC électroniquement, en toute sécurité, et renouvelera son approche en matière de sensibilisation aux droits et services relatifs à la PI.

ANNEXE A — NORMES DE SERVICE À LA CLIENTÈLE

Description de la norme de service	Rendement souhaité	
	Année 1 2009-2010	À plus long terme
Direction des brevets		
Examens – Délais d'exécution		
Pourcentage des demandes devant faire l'objet d'une requête d'examen en attente d'un premier examen	Résultats d'ici le 31 mars 2010 : 80 p. 100 des demandes accompagnées d'une requête d'examen seront en attente d'un premier examen moins de (par spécialité) :	80 p. 100 des demandes accompagnées d'une requête d'examen seront en attente d'un premier examen moins de 18 mois (par spécialité) :
	<ul style="list-style-type: none"> • Biotechnologie — 24 mois • Électrique — 33 mois • Mécanique — 18 mois • Chimie organique — 21 mois • Chimie générale — 21 mois 	<ul style="list-style-type: none"> • Biotechnologie — d'ici 2011-2012 • Électrique — d'ici 2012-2013 • Mécanique — maintenue • Chimie organique — d'ici 2010-2011 • Chimie générale — d'ici 2010-2011
Commission d'appel des brevets		
Brevets et Dessins industriels	d'ici le 31 mars 2010 :	dans les 18 mois suivant la réception du dossier à la CAB
Date de l'audience orale	audience orale pour les demandes référées à la CAB avant janvier 2008	
Décision rendue	d'ici le 31 mars 2010 : 80 p. 100 des demandes référées à la CAB avant janvier 2008	six mois suivant l'audience ou 24 mois suivant la réception du dossier à la CAB, la date la plus tardive des deux étant retenue
Direction des marques de commerce		
Approuver les demandes recevables ou délivrer un premier rapport d'examen	dans un délai de 6,5 mois	dans un délai de 4 mois
Répondre à la correspondance des clients reçue à la suite d'un premier rapport	dans un délai de 4 mois suivant la réception de la correspondance	dans un délai de 2 mois suivant la réception de la correspondance

Commission des oppositions des marques de commerce**Date d'audience orale**

Opposition	dans un délai de 14 mois suivant la réception de la demande (aucune prorogation)	dans un délai de 14 mois suivant la réception de la demande (aucune prorogation)
-------------------	--	--

Demande en vertu de l'article 45	dans un délai de 18 mois suivant la réception de la demande	dans un délai de 14 mois suivant la réception de la demande
---	---	---

Décisions rendues

Opposition sans audience	dans un délai de 11 mois suivant l'étape de la décision	dans un délai de 11 mois suivant l'étape de la décision
---------------------------------	---	---

Demande en vertu de l'article 45 sans audience	dans un délai de 13 mois suivant l'étape de la décision	dans un délai de 11 mois suivant l'étape de la décision
---	---	---

Division des dessins industriels

Délivrer un certificat de dépôt ou délivrer un rapport indiquant que la demande de dessin industriel est incomplète	dans les 3 semaines suivant la réception de la demande	lorsque la demande est reçue par voie électronique : dans la semaine suivant la réception de la demande
--	--	---

lorsque la demande est reçue par la poste : dans les 3 semaines suivant la réception de la demande
--

Examiner la demande pour déterminer si le dessin est enregistrable : approuver le dessin ou délivrer un premier rapport d'examen	dans les 9 mois suivant la réception de la demande	dans les 7 mois suivant la réception de la demande
---	--	--

Bureau du droit d'auteur**Enregistrer un droit d'auteur et délivrer un certificat**

Pour les demandes reçues par la poste	dans les 7 jours ouvrables suivant la réception de la demande et du paiement des frais	dans les 7 jours ouvrables suivant la réception de la demande et du paiement des frais
--	--	--

Pour les demandes déposées par voie électronique	dans les 5 jours ouvrables suivant la réception de la demande et du paiement des frais	dans les 5 jours ouvrables suivant la réception de la demande et du paiement des frais
---	--	--

Enregistrer une cession d'intérêt et délivrer un certificat d'enregistrement de droit d'auteur	dans les 12 jours ouvrables suivant la réception de la demande et du paiement des frais	dans les 12 jours ouvrables suivant la réception de la demande et du paiement des frais
---	---	---

Centre de services à la clientèle (Direction de l'information)

Le Centre de services à la clientèle est ouvert de 8 h 30 à 16 h 30 du lundi au vendredi. Les jours fériés sont exclus.

les demandes sont traitées selon les normes à 90 p. 100

les demandes sont traitées selon les normes à 90 p. 100

Répondre aux demandes de renseignements téléphoniques ou aux messages vocaux

sur-le-champ ou dans les 24 heures

sur-le-champ ou dans les 24 heures

Répondre à la correspondance générale et aux demandes de renseignements transmises par courriel ou par télécopieur

dans les 48 heures suivant la réception au Centre de services à la clientèle

dans les 48 heures suivant la réception au Centre de services à la clientèle

Donner accès à un agent d'information (sur place)

dans les 10 minutes

dans les 10 minutes

Envoyer des publications sur la propriété intellectuelle

envoi par la poste dans les 48 heures

envoi par la poste dans les 48 heures

Section de la reproduction et des ventes (Direction de l'information)

Le Centre de services à la clientèle est ouvert de 8 h 30 à 16 h 30 du lundi au vendredi. Les jours fériés sont exclus.

les demandes sont traitées selon les normes à 90 p. 100

les demandes sont traitées selon les normes à 90 p. 100

Envoyer des photocopies des documents concernant les brevets, les marques de commerce et les droits d'auteur sur support papier ou sous forme électronique

dans les 72 heures suivant la réception de la demande et de la preuve de paiement

dans les 72 heures suivant la réception de la demande et de la preuve de paiement

Envoyer des copies certifiées conformes de documents concernant les brevets, les marques de commerce et les droits d'auteur sur support papier

dans les 72 heures suivant la réception de la demande et de la preuve de paiement

dans les 72 heures suivant la réception de la demande et de la preuve de paiement

